

UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



**TESIS ESTUDIO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL DE LOS
TRABAJADORES DEL BANCO DE CRÉDITO DEL PERU
AGENCIA SECHURA - AÑO 2016**

PRESENTADA POR:

BR. BEATRIZ VIOLETA ELERA CHERRE.

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
LICENCIADA EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

PIURA - PERÚ

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



**ESTUDIO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL DE LOS TRABAJADORES DEL
BANCO DE CREDITO DEL PERU: AGENCIA SECHURA - AÑO 2016**

**TESIS PRESENTADA COMO REQUISITO PARA OPTAR EL
TITULO DE LICENCIADA EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**


BR. BEATRIZ VIOLETA ELERA CHERRE.
Tesisista


DR. VICTOR CAYETANO SALINAS.
Asesor

PIURA- PERÚ

2016

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



TESIS

**ESTUDIO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL DE LOS TRABAJADORES DEL
BANCO DE CREDITO DEL PERU: AGENCIA SECHURA - AÑO 2016**

APROBADO EN CONTENIDO Y ESTILO POR


**DR. ADOLFO ZETA VITE.
PRESIDENTE**


**DR. FRANKLIN ATARAMA TALLEDO
SECRETARIO**


**DR. JULIO VÁSQUEZ SEMINARIO.
VOCAL**

**PIURA - PERU
2016**



UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



"AÑO DE LA CONSOLIDACIÓN DEL MAR DE GRAU"

ACTA DE SUSTENTACION N° 12-2016-UNP-FCCAA-UI

Los miembros del Jurado Calificador que suscriben, reunidos para estudiar el Trabajo de Investigación, presentado por la señorita Bachiller **ELERA CHERRE BEATRIZ VIOLETA** denominado: **"ESTUDIO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL DE LOS TRABAJADORES DEL BANCO DE CREDITO DEL PERU: AGENCIA SECHURA-2016"**, asesorada por el Dr. **SEGUNDO VICTOR CAYETANO SALINAS**, oídas las observaciones y respuestas formuladas y de conformidad al Reglamento de Titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas, la declaran:

APROBADA (X)


DESAPROBADA ()

Con la mención de:

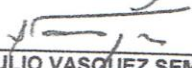
Bueno

- () En consecuencia, queda en condición de ser ratificada por el Consejo Universitario de la Universidad Nacional de Piura y recibir el Título Profesional de **LICENCIADA EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**.
- (X) En consecuencia, queda en condición de ser ratificada por el Consejo Universitario de la Universidad Nacional de Piura y recibir el Título Profesional de **LICENCIADA EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**, después que la sustentante incorpore las sugerencias del Jurado Calificador.

Piura, 04 de setiembre de 2016.


DR. ADOLFO ZETA VITE
Presidente


DR. FRANKLIN ATARAMA TALLEDO
Secretario


DR. JULIO VASQUEZ SEMINARIO
Vocal

DEDICATORIA

A cada uno de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú agencia Sechura, pues con su constante apoyo pude terminar con éxito la presente tesis

A Dios, pues cada día me llena de las fuerzas necesarias para poder alcanzar mis metas y poder hacerme un mejor camino en mi vida.

A mis padres, pilares fundamentales en mi vida, que con su esfuerzo y apoyo incondicional pude lograr a concretar muchos de mis objetivos.

A toda mi familia, pues con todos sus consejos y ánimos brindados contribuían en la formación de mi vida y de ser cada vez mejor.

AGRADECIMIENTO

Al profesor Lenin Abanto, por su apoyo y esmero desinteresado para poder obtener los resultados y poder concluir con el presente trabajo.

A todos las personas que me brindaron su apoyo en la realización de mi tesis.

RESUMEN

El estudio de inteligencia emocional, tuvo como objetivo principal conocer el nivel de Inteligencia emocional de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú: Agencia Sechura. El tipo de investigación es descriptiva transversal, ya que busca medir en qué estado se encuentra la Inteligencia Emocional y la información recolecta de esta variable se da en un momento determinado, es decir en un tiempo único, el diseño usado es no experimental. El instrumento utilizado fue un cuestionario de inteligencia emocional que se aplicó a los trabajadores, este cuestionario consta de cinco dimensiones: autoconciencia, autocontrol, motivación, empatía y habilidades sociales, basado en la teoría de Daniel Goleman.

Los resultados de la investigación dan cuenta que el 100% de los trabajadores de la Agencia Sechura del Banco de Crédito del Perú, presentan una inteligencia emocional aceptable. Los resultados muestran que en porcentajes similares 73.3% de los trabajadores muestran un nivel aceptable en las dimensiones autoconciencia, empatía y habilidades sociales; las dimensiones autocontrol y empatía igualmente logran niveles aceptables en el 66.7% de los trabajadores. En general los resultados nos indican que los trabajadores tienen el potencial para aprender diferentes habilidades prácticas como saber ponerse en el lugar de los demás, controlar los impulsos, mostrar empatía y pensar antes de actuar de forma correcta.

Palabras clave: Inteligencia emocional, autoconciencia, autocontrol, motivación, empatía y habilidades sociales.

ABSTRACT

The study of emotional intelligence, had as main objective to know the level of emotional intelligence of employees of Banco de Credito the Peru: Sechura Agency. The research is descriptive cross as it seeks to measure what state is emotional intelligence and information gathering of this variable silk at a given time, ie in a single time, the design used is not experimental. The instrument used was a questionnaire of emotional intelligence applied to workers.to know what state the emotional intelligence of the troubadours is, this questionnaire consists of five dimensions: self-awareness, self-control, motivation, empathy and social skills, based on the theory of Daniel Goleman.

The research results realize that 100% of the workers in the Sechura Agency Banco de Credito the Peru, have an acceptable emotional intelligence. The results show that in similar percentages 73.3% of workers show an acceptable level in the dimensions self-awareness, empathy and social skills; self-control and empathy dimensions also achieve acceptable levels in 66.7% of workers. Overall the results indicate that workers have the potential to learn different practical skills and knowledge to take the place of others, impulse control, empathy and think before acting correctly.

Keywords: Emotional intelligence, self-awareness, self-control, motivation, empathy and social skills.

INDICE

PORTADAS.....	i
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
ÍNDICE.....	vii
INTRODUCCION.....	11
CAPITULO I: MARCO DE REFERENCIAS	13
1.1. MARCO TEÓRICO.....	13
1.1.1 Inteligencia emocional: Evolución histórica.....	13
1.1.2 Importancia de la I.E.....	15
1.1.3. Inteligencia emocional en el trabajo.....	15
1.1.4. Modelo de Daniel Goleman.....	16
1.1.5. Tipos de Inteligencia emocional	18
1.1.6. Componentes de la Inteligencia emocional.....	18
1.1. 3. Inteligencia emocional en la empresa.....	22
1.2. MARCO EMPÍRICO.....	25
1.2.1. Investigaciones anteriores.....	25
1.3. MARCO CONTEXTUAL.....	27
CAPITULO II: METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN.....	29
2.1. Tipo de Investigación.....	29
2.2. Diseño de Investigación	29
2.3. Población y Muestra.....	29
2.4. Técnicas de recolección de dato.....	30

2.5.Técnica de análisis de datos.....	31
CAPITULOIII: RESULTADOS Y DISCUSION.....	32
3.1. Resultados.....	32
3.2 Discusión de Resultados.....	37

CONCLUSIONES.....	41
RECOMENDACIONES.....	43
REFERENCIAS BIBLIOGRAFÍAS.....	44
ANEXOS.....	46

INDICE DE TABLAS

TablaN°01: Percepción de los aspectos de la dimensión autoconciencia.....	32
Tabla N° 02:Percepción de los aspectos de la dimensión autocontrol.....	33
TablaN°03:Percepción de los aspectos de la dimensión motivación.....	34
Tabla N° 04: Percepción de los aspectos de la dimensión empatía.....	34
Tabla N° 05: Percepción de los aspectos de la dimensión asertividad.....	35
Tabla N° 06: Nivel de inteligencia emocional.....	36
Tabla N° 07: Nivel de inteligencia emocional por cada aspectos.....	36

INTRODUCCIÓN

A través del tiempo, poco a poco, ha ganado terreno en el mundo laboral todo lo relacionado al recurso humano (talento humano) porque se ha tomado conciencia que los trabajadores representan la columna vertebral de toda organización social. En la actualidad, en el ámbito laboral, es de suma importancia estar preparados profesionalmente para poder estar a la vanguardia dentro de un mundo laboral globalizado, esto hace que el recurso humano este siempre en constante capacitación y actualización. Dentro de las condiciones profesionales, los conocimientos no son la única forma que nos puede garantizar el éxito de nuestra empresa, ya que muchas veces todo depende del bienestar de nuestros colaboradores para que ellos puedan dar lo mejor de sí laboralmente hablando, por esta razón es muy importante la integridad humana y sobre todo el bienestar físico y psicológico de nuestros colaboradores. Uno de los aspectos importantes dentro del desarrollo del capital humano, está la inteligencia emocional; que es la habilidad que desarrolla el hombre para poder reconocer diferentes emociones propias y ajenas, esto le permitirá al hombre ser capaz de controlar impulsos, motivarse, tener empatía y sobre todo saber actuar de una manera adecuada en el momento adecuado y con la persona correcta.

El Banco de Crédito del Perú oficina Sechura, se caracteriza por una carga laboral alta, trabajo a presión y atención fundamentalmente al público, el cual muchas veces suele estar recargadas de energías negativas generándose agresiones verbales hacia el trabajador; asimismo se evidencia que algunos compañeros de labores no tienen un buen manejo de sus emociones y reaccionan de manera inapropiada frente a los clientes. Igual reacción también tienen con los compañeros de trabajo, generando así un malestar en el entorno laboral y por lo consiguiente el lugar de trabajo se torne tenso. Por eso estudiar la inteligencia emocional de los trabajadores de la Agencia Sechura del Banco de Crédito del Perú. Es una opción factible para lograr la toma de decisiones asertivas y la resolución de conflictos para garantizar el desarrollo laboral optimo en la empresa.

El estudio está estructurado en tres capítulos que a continuación se detallan:

Capitulo I. Marco de referencia, compuesto por el Marco Teórico, Marco Empírico, Marco Contextual. Esta investigación está basado en los conceptos del Dr.

Daniel Goleman, que dio a saber que para tener éxito en la vida no es suficiente un alto coeficiente intelectual, sino que también son necesarias otros tipos de inteligencias relacionadas con lo emocional; destaca fundamentalmente a las inteligencias de: Autoconciencia, autocontrol, motivación, empatía, y asertividad. En cuanto al Marco empírico, existen estudios relevantes como el de Ruiz Elar (2014) realizado en Chiclayo, el de Zarate Eber (2012) en Guatemala, Marcano Raquel (2006) en Venezuela y Maria (2013) en el Perú; todos estos estudios hacen relevancia de la importancia que tiene el manejo de la inteligencia emocional en sus trabajadores, resaltan fundamentalmente el autocontrol y la empatía como dos habilidades emocionales de suma importancia para el mundo laboral; por otro lado la mayoría de los estudios citados encuentran niveles promedios y aceptables de inteligencia emocional en sus trabajadores.

Capítulo II. Metodología de la Investigación; en este apartado se describe el tipo de Investigación, que para este caso fue el descriptivo transversal, con un diseño no experimental, la población estuvo conformada por los 15 trabajadores del Banco de Crédito del Perú de la Agencia Sechura, la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento el Inventario de Inteligencia Emocional de Goleman.

Capítulo III. Resultados de la investigación; se presentan las tablas estadísticas donde se muestran los niveles alcanzados en cada una de las dimensiones de la variable estudiada.

Posteriormente se presentan las principales conclusiones a la cual arriba el estudio, se formulan en función a lo encontrado recomendaciones.

Finalmente se citan todas las referencias usadas en la investigación haciendo uso del formato establecido por la universidad.

CAPITULO I MARCO DE REFERENCIA

En este acápite se explica el marco empírico, teórico y conceptual que sirvió de referencia para iniciar el estudio.

1.1. MARCO TEORICO.

1.1.1. La Inteligencia Emocional: Evolución Histórica.

La palabra inteligencia proviene del latín INTELLIGENCIA (inter = entre; legere = escoger). Es por esta razón que la inteligencia está vinculada a la capacidad para escoger las mejores opciones en la búsqueda de una solución. Es posible distinguir entre diversos tipos de inteligencia, según las habilidades que entran en juego. En cualquier caso, la inteligencia aparece relacionada con la capacidad de entender y elaborar información para usarla de manera adecuada.

Con el paso del tiempo la palabra inteligencia tubo más énfasis en la antigua Grecia existiendo distintas definiciones de Homero, Platón y Aristóteles; entre las que más resalto y encuentro un concepto adecuado es que Aristóteles “la inteligencia consiste no solo en el conocimiento; sino también en la destreza de aplicar los conocimientos en la práctica”.

Aristóteles: “Cualquiera puede ponerse furioso .eso es fácil pero estar furioso con la persona correcta, en la intensidad correcta, en el momento correcto, por el motivo correcto y de la forma correcta eso no es fácil”.

A lo largo de la historia, estos conceptos se han ido profundizando, y sobre todo desde un punto de vista psicológico, por lo que distintos autores le dieron la debida relevancia en lo que concierne a la inteligencia emocional.

Edward L. Thorndike, en 1920, utilizó el término inteligencia social para describir la habilidad de comprender y motivar a otras personas. En 1940, David Wechsler describió la influencia de factores no intelectivos sobre el comportamiento inteligente y sostuvo, además, que los test de inteligencia no serían completos hasta que no se pudieran describir adecuadamente estos factores.

Howard Gardner (2014), la teoría en la práctica, introdujo la idea de que los indicadores de inteligencia, como el cociente intelectual, no explican plenamente la capacidad cognitiva, porque no tienen en cuenta ni la “inteligencia interpersonal” (la capacidad para comprender las intenciones, motivaciones y deseos de otras personas) ni la “inteligencia intrapersonal” (la capacidad para comprenderse uno mismo, apreciar los sentimientos, temores y motivaciones propios).

El primer uso del término inteligencia emocional generalmente es atribuido a Wayne Payne, citado en su tesis doctoral Un estudio de las emociones: el desarrollo de la inteligencia emocional (1985).

Chapman, Alan (2011), en el artículo de la inteligencia emocional menciona que la inteligencia emocional *“es un modelo de comportamiento reciente y relevante para el desarrollo organizacional y personal porque sus principios proveen una nueva forma de comprender y evaluar el comportamiento de las personas, actitudes habilidades interpersonales y el potencial humano”*.

Mientras que para Mehrabian, Albert (1996), según el autor nos da a conocer que la inteligencia emocional *“percibe las emociones personales y de otras personas. Tener dominio de nuestras emociones y saber responder con emociones conductas adecuadas antes circunstancias que se puedan presentar”*.

En cuanto a la conceptualización que se asume en el presente estudio es la de Goleman Daniel (2004), quien define a la Inteligencia emocional, como *“el conjunto de destrezas, actitudes, habilidades y competencias que determinan la conducta de la persona y sus reacciones de acuerdo a su estado de ánimo”*.

A partir de las diferentes definiciones dadas por los autores podemos decir que la inteligencia emocional consiste en la capacidad que tiene la persona para poder adaptarse y relacionarse con su entorno; y cómo actuar ante las diferentes circunstancias que se les pueda presentar teniendo siempre una conducta adecuada y sobre todo con respeto a sí mismo y ante los demás. En esta investigación trabajaremos con el modelo de Daniel Goleman donde él nos proporciona una definición clara y precisa acerca de la inteligencia emocional.

1.1.2. Importancia de la Inteligencia Emocional.

Hoy en día la inteligencia emocional es uno de los temas de mucha importancia en el mundo de las personas ya que ayuda a tener un control de nuestras emociones y sobre todo enseña a adaptarse a los constantes cambios empresariales, como es la tecnología y la globalización. La inteligencia emocional tiene mucho énfasis en el ámbito profesional, personal y social. (Mehrabian, 1996)

La inteligencia emocional es uno de los factores más valiosos para el éxito de la vida diaria, donde el coeficiente emocional tiene gran poder para adaptarnos a las situaciones que se presentan y actuar de manera adecuada. La inteligencia emocional determinará el potencial para aprender diferentes habilidades prácticas como saber ponerse en el lugar de los demás, controlar los impulsos, mostrar empatía y pensar antes de actuar de forma correcta. (Goleman, 2004)

La inteligencia emocional nos brinda herramientas necesarias para enfrentar los obstáculos que se presentan a lo largo de la vida, para poder alcanzar el éxito y así conocer el sistema emocional del individuo; su importancia radica esencialmente en saber controlar las emociones para nuestro propio bienestar, que nos va permitir tener confianza y seguridad.

1.1.3. Inteligencia Emocional en el Trabajo.

En el mundo empresarial según Daniel Goleman afirma que ascienden mucho más rápido las personas que poseen un mayor coeficiente de inteligencia emocional.

El ser humano es un animal social por su capacidad de relacionarse con los demás, es por esta razón que en el mundo de los negocios no es diferente ya que los trabajadores que poseen una fuerte inteligencia emocional son muy valiosos para las empresas por que generan fuerte relaciones con sus compañeros de trabajo y son capaces de controlar sus propias emociones y resolver cualquier situación estresante y saben entender a sus colegas.

Un buen líder empresarial tiene que tener un nivel de inteligencia emocional alto porque le va a permitir seleccionar adecuadamente a su personal para que le ayude al

crecimiento de su empresa. Gracias a la inteligencia emocional las personas tienen un mayor rendimiento laboral le ayuda a tomar decisiones adecuadas y sobre todo a controlar las situaciones que le generan estrés y así evitar malestar en el trabajo y tener un ambiente agradable y así trabajar de manera eficiente y eficaz para el bienestar personal y de la organización. (Jiménez, M. y García, S., 2010).

Dentro del trabajo debemos tener en cuenta las siguientes habilidades:

- a) Asertividad.
- b) Contralar las emociones.
- c) Empatía
- d) Motivación y confianza en sí mismo.
- e) Eficiencia
- f) Liderazgo

En pocas palabras la inteligencia emocional es la cualidad humana que contribuye a la excelencia en el mundo laboral y al buen funcionamiento de los equipos de trabajo.

1.1.4. Modelo de Daniel Goleman.

En la actualidad para tener éxito tanto en el aspecto profesional como personal no solo es importante tener un coeficiente alto o ser inteligente como muchas veces pensamos; sin embargo, también es primordial desarrollar otras habilidades que ayuden al ser humano a tener una estabilidad emocional adecuada y sentirse bien en el ámbito laboral y personal; dentro de una empresa mientras más tiempo de servicio tenemos mayor es la responsabilidad que desempeñamos y a la vez mayor es el manejo de la inteligencia emocional que debemos tener para manejar las situaciones difíciles que se presentan en las relaciones personales, el tener a cargo un grupo de personas es una tarea complicada que no se pueden comparar con objetos, las personas siente, piensan y eso hace que influyan en el desempeño laboral. (Jiménez, M. y García, S., 2010).

Según Goleman, Daniel (2013), experto en inteligencia emocional, señala que es la capacidad para reconocer sentimientos en uno mismo y en otros, siendo hábil para gestionarlos y dirigirlos a la hora de relacionarse con los demás. Las personas que cuentan con alta inteligencia emocional tienen la capacidad de ajustar sus comportamientos y emociones a las situaciones, y esto lo pueden hacer por su capacidad

para reconocer sus propias emociones, así como las de los demás. Esto es, a mayor inteligencia emocional, mayor capacidad para reconocer emociones y adaptarse a las situaciones, por lo que mayor probabilidad de sacar algo beneficioso y productivo de éstas.

Fulque, Sandra (2000), expresa Goleman (1995) en su libro convertido en bestseller populariza el concepto de inteligencia emocional trabajado por Salovey y Mayer, y presenta la idea de que existe un coeficiente emocional que trabaja conjuntamente con el coeficiente intelectual, sin oponerse a él. Goleman se sitúa en un modelo de inteligencia emocional que acepta los componentes cognitivos y no cognitivos de la inteligencia, en contraposición de Bar-On, que defiende a la inteligencia emocional como una inteligencia no cognitiva. Sin embargo, Goleman defiende la idea de que el cerebro emocional es anterior al cerebro racional, pero reivindica las relaciones entre lo cognitivo y lo emocional, existiendo en primer lugar lo emocional (Gallego, 2004).

Continuado con las ideas de Fulques, Sandra (2000), explica en su tesis que desde este modelo se concibe la inteligencia emocional como “una serie de competencias que facilitan a los individuos el manejo de las emociones de forma centrífuga –hacia los demás- y centrípeta -hacia uno mismo”. En esta misma línea Candela, Barberá, Ramos y Sarrión (2001) este coeficiente emocional configura características de carácter como por ejemplo, la autodisciplina, el altruismo o la compasión, rasgos que se convierten en herramientas imprescindibles para la adaptación social.

A partir de aquí, Goleman (1995) distingue cinco competencias pertenecientes a la inteligencia emocional:

- a) Consciencia emocional
- b) Autorregulación o capacidad para controlar las propias emociones
- c) Motivación
- d) Empatía
- e) Control de las relaciones.

1.1.5. Tipos de Inteligencia Emocional:

Goleman, (2004) señala que la inteligencia emocional se divide en dos tipos de inteligencia:

- a) Inteligencia Intra-Personal: Dentro de este tipo de inteligencia emocional el ser humano tiene la capacidad de ser realista teniendo los sentimientos y usarlos como guía de conducta.
- b) Inteligencia Inter-Personal: Es la capacidad de comprender a las personas, la manera como motivarlos, relacionarse adecuadamente y sobre todo tener la capacidad de reconocer y saber reaccionar , tener un buen temperamento saber actuar ante las emociones de los otros.

Estas dos competencias personales, son de suma importancia en el desarrollo personal, permiten un mejor relación con los demás y ayudan al autocontrol y manejo emocional, finalmente señala Goleman que ambas son inseparables.

1.1.6. Competencias Emocionales.

Según Goleman, la inteligencia emocional consta de cinco dimensiones fundamentales, a continuación se explica cada una de ellas.

1.1.6.1. Autoconciencia.

Fulques, (2000), la denominada consciencia emocional o consciencia de uno mismo. Es la capacidad de reconocer un sentimiento en el mismo momento en que surge, es decir, ser consciente de los propios estados internos, de los recursos y de las intuiciones. Poder hacer una apreciación y dar nombre a las propias emociones es uno de los pilares de la inteligencia emocional, en el que se fundamenta la mayoría de las otras cualidades emocionales. Solo quien sabe por qué se siente y como se siente puede manejar sus emociones, moderarlas y ordenarlas de manera consciente. En resumen ser autoconsciente según Fulques, es poseer: Identificar sus propias emociones y sus posibles efectos, correcta autovaloración: conocer las propias fortalezas y limitaciones, autoconfianza: un fuerte sentido del propio valor y capacidad.

Constituye una competencia personal que estipula la forma en la cual el sujeto se relaciona consigo mismo, y a la vez está influida por el factor social. Todas las experiencias personales vividas, observadas o imaginadas pasarán a integrarse como parte del conocimiento previo del sujeto y, acumuladas, le ayudarán a interpretar el ambiente con su memoria personal e influirán en sus emociones. En esta competencia personal, Goleman (1999) distingue dos procesos: uno, que hace referencia al reconocimiento de los estímulos del entorno y a las expresiones que producen en el sujeto, para lo que se requiere de atención sobre sí mismo y, a la vez, introspección para poder verificarse. Y el otro proceso hace referencia a la racionalización de esas manifestaciones emocionales, comprendiéndolas, y que supone distinguir pensamientos, acciones y emociones.

1.1.6.2. La autoconfianza.

Es tener confianza en uno mismo, quererse y aceptarse tal y como eres, es por esta razón que hoy en día esta habilidad a muchas personas se le es difícil dominar, por temor al rechazo y eso hace que ellas tengan una baja autoestima para poder enfrentar situaciones complicadas.

1.1.6.3. Autorregulación.

Todas las personas tenemos diferentes impulsos, pero en sí las personas emocionalmente inteligentes se diferencian del resto en que piensan antes de actuar y controlan sus impulsos. Esto tiene mucho que ver con el primer punto, ya que sin él esto sería imposible. Es necesario que la persona se autor regule emocionalmente porque si no resultaría injusto para ti y para quienes se relacionan contigo. Siempre es bueno tener un momento de tranquilidad consigo mismo en un espacio donde podamos desahogarnos, llorar si es necesario para así poder pensar de manera adecuada sin dejar que las emociones nos embarguen y reaccionemos de una manera que no sea la indicada. Tú eres el que tiene el control para permitir o no que florezcan, y saber cómo gestionarlas es un rasgo de inteligencia emocional. (Goleman, 2004).

Fulques, Sandra (2000), hace un resumen de Goleman sobre la autorregulación y considera que es el autocontrol y vigilar los impulsos y las emociones, mantener patrones adecuados de honestidad e integridad, asumir las responsabilidades del

desempeño profesional, flexibilidad en el manejo de las situaciones de cambio y sentirse a gusto con nueva información, nuevas ideas y situaciones.

1.1.6.4. Motivación.

La cualidad que poseen los líderes es la motivación; ya que les permite alcanzar logros por encima de sus propias expectativas y la de los demás; Goleman, (2004) hace incapie que los ejecutivos que tratan de identificar altos niveles de motivación hacia el logro en su equipo pueden buscar una última evidencia: compromiso hacia la organización. Cuando las personas quieren su empleo por el trabajo en sí, se sienten muchas veces comprometidas con las organizaciones que hacen posible el trabajo. Los empleados comprometidos tienden a permanecer con las organizaciones aun cuando son perseguidos por el dinero que ondean los cazatalentos.

No es difícil entender cómo y por qué la motivación al logro se puede traducir en un fuerte liderazgo. Si uno se establece una escala de desempeño alta para sí mismo, cuando se encuentre en una posición adecuada hará lo mismo para la organización. De la misma forma, una orientación a sobrepasar las metas y un interés por llevar registros de desempeño, puede ser contagiosa. Los líderes con estas cualidades a menudo pueden rodearse de un equipo de gerentes con las mismas cualidades. Por supuesto, el optimismo y el compromiso organizacional son fundamentales para el liderazgo.

Según Goleman, (2004), la motivación es una tendencia emocional que guían y facilitan la obtención del éxito de nuestra vida; dentro de las cuales el doctor determina cuatro aptitudes presente: a) Afán del triunfo: mejorar y tener excelencia. b) Compromiso: tener metas. c) Iniciativa: aprovechar las oportunidades. d) Optimismo: buscar siempre la mejor manera de enfrentar los obstáculos.

1.1.6.5. Empatía.

Cuando nos referimos a este punto significa en pocas palabras “No juzgues su camino si no has andado con sus zapatos”. En otras palabras es la capacidad para ponerse en el lugar del otro; es decir sentir lo que la otra persona siente y así tener una adecuada reacción ante la situación que se presente. Entre las formas de la empatía según Goleman Daniel (2004), son los siguientes:

- a) Empatía cognitiva: es la capacidad que tienen las personas de poder identificar

las emociones de otras personas; dentro de una empresa un líder debe tener esta habilidad que si no cuenta con esta; nunca podrá determinar cuál es la destreza de cada recurso humano que tiene a cargo, y por ende no podrá tener la habilidad de motivarlos y transmitirle de forma adecuada y correcta los objetivos que quiere alcanzar como empresa.

b) Empatía emocional: se refiere al sentir lo que siente los demás, es una regla muy importante ya que podemos experimentar sus emociones, por ejemplo dentro del área laboral el responsable de recursos humanos o atención al cliente tiene la responsabilidad de saber manejar este tipo de empatía ya que depende de ello podrá relacionarse con los demás y saber manejar las diferentes situaciones.

c) Preocupación Empática: en este punto se trata de como estar al servicio de los demás, si sabemos que alguien de nuestro entorno ya sea laboral, familiar y amistades tiene algún problema, es momento de poder brindar una ayuda y ser sensibles con lo que le está pasando.

Por su parte Fulques, (2000), considera que las personas empáticas son aquellas que muestran las siguientes características:

- Comprensión de los otros: percibir los sentimientos y perspectivas de los compañeros de trabajo.
- Desarrollo de los otros: estar atentos a las necesidades de desarrollo de los otros y reforzar sus habilidades.
- Servicio de orientación: anticipar, reconocer y satisfacer las necesidades reales del cliente.
- Diversificación: cultivar las oportunidades laborales en los distintos tipos de personas.
- Conciencia política: ser capaz de captar y comprender las corrientes emocionales del grupo, así como el poder de las relaciones entre sus miembros.

1.1.6.6. Habilidades Sociales (relaciones humanas, asertividad)

La inteligencia emocional no puede ser entendida sin la participación de los demás. Ser emocionalmente inteligente implica que tus relaciones con los demás no son sólo beneficiosas y productivas para ti, sino también para ellos. Es decir, una persona

emocionalmente inteligente sabe reconocer las emociones de los demás, así que sabe cuándo alguien necesita ser motivado y cómo hacerlo, cuándo alguien necesita un abrazo, cuándo alguien. En definitiva, una persona emocionalmente inteligente buscará el bienestar de los demás tanto como el suyo, porque entenderá que la verdadera felicidad no es verse feliz, sino ver cómo los demás son felices con él.

Goleman, (2004), habilidad para inducir en los otros las respuestas deseables, es decir, manejar bien las emociones en una relación e interpretar adecuadamente las situaciones y las redes sociales; interactuar sin dificultad; utilizar estas habilidades para persuadir, dirigir y liderar, negociar y resolver disputas, para la cooperación y el trabajo en equipo. Dentro de las relaciones humanas existen diferentes aptitudes: a) Influencia: Persuasión efectiva. b) Comunicación: Escucha atentamente. c) Manejo de conflictos: Resolver de manera asertiva. d) Liderazgo: Guiar. e) Catalizador: Manejar cambios. f) Establecer vínculos: Mantener las relaciones. g) Colaboración y cooperación: Trabajo en equipo. h) Habilidades de equipo: Tener metas colectivas.

Por su parte Fulques, (2000), este componente se organiza de la siguiente manera:

- a) Influencia: idear y realizar adecuadamente tácticas efectivas de persuasión.
- b) Comunicación: saber escuchar abiertamente al resto y elaborar mensajes convincentes.
- c) Manejo de conflictos: saber negociar y resolver los desacuerdos que se presenten dentro del equipo de trabajo.
- d) Liderazgo: capacidad de inspirar y guiar a los individuos y al grupo en su conjunto.
- e) Catalizar el cambio: iniciador o administrador de las situaciones nuevas.
- f) Construir lazos: alimentar y reforzar las relaciones interpersonales dentro del grupo.
- g) Colaborar y cooperar: trabajar con otros para alcanzar metas compartidas.
- h) Trabajar en equipo: ser capaz de crear sinergia para la consecución de metas colectivas.

1.1.7. La inteligencia emocional en la empresa

La inteligencia emocional, se aplica de manera positiva en la empresa, para relacionarse mejor con sus empleados y clientes, según Navarro, Vladimir (2015), todo colaborador al interior de la empresa deben manejar adecuadamente los siguientes aspectos:

- a) Autoconocimiento emocional (o conciencia de uno mismo): Nos hace referencia al conocimiento de sus propias emociones y cómo le afectan. Por esta razón es importante que conozca de qué manera el estado de ánimo influye en el comportamiento. Las siguientes emociones positivas ayudan al éxito profesional y personal.
- b) Autocontrol emocional (o autorregulación): El autocontrol le permite no dejarse llevar por los sentimientos del momento. Es saber reconocer cuando debemos actuar y de qué forma.
- c) Automotivación: Dirigir las emociones hacia un objetivo nos permite mantener la motivación y fijar nuestra atención en las metas en lugar de en los obstáculos. En esto es necesaria cierta dosis de optimismo e iniciativa, de forma que seamos emprendedores y actuemos de forma positiva ante los contratiempos.
- d) Reconocimiento de emociones ajenas (o empatía): Las relaciones sociales se basan muchas veces en saber interpretar las señales que los demás emiten de forma inconsciente y que a menudo no son verbales. El reconocer las emociones ajenas, aquello que los demás sienten y que se puede expresar por la expresión de la cara, por un gesto, por una mala contestación, le puede ayudar a establecer lazos más reales y duraderos con sus empleados y clientes. Las emociones positivas estimulan el éxito profesional y personal, identifique que le gusta y entusiasma a sus empleados también, las tareas que realizan dentro de su empresa, ya que ello se refleja en el nivel de productividad que está teniendo su empresa, así como en el rendimiento de sus empleados.
- e) Relaciones interpersonales (o habilidades sociales): Cualquiera puede darse cuenta de que una buena relación con los demás es una de las cosas más importantes para nuestras vidas y para nuestro trabajo. Debe tratar no solo con aquellas personas que le parezcan simpáticos, sus amigos, o su familia; sino también debe saber tratar exitosamente con sus empleados, clientes, proveedores, incluso hasta con sus competidores.

Las emociones positivas estimulan el éxito profesional y personal, si nos gusta y entusiasma la tarea que realizamos, nos resultará un placer cumplir con ella. Si nos sentimos a gusto en nuestro puesto de trabajo porque nuestros compañeros de trabajo son agradables, cooperativos y empáticos, nuestro rendimiento será mayor. (Navarro, 2015).

Por el contrario las emociones negativas nos frenan: cuando nos disgustamos por culpa del jefe, nos desmotivamos y nos cuesta implicarnos, comprometernos con el Trabajo. Si tenemos miedo de perder nuestro puesto de trabajo, sin darnos cuenta cometeremos más equivocaciones, errores durante la jornada laboral. Cuando los trabajadores temen constantemente ante la posibilidad de perder su puesto de trabajo, su capacidad para rendir en forma efectiva disminuye y se resiente.

La gran mayoría de los directivos, gerentes y supervisores tienen conciencia de la importancia de la competencia social y, en el futuro, estará entre las competencias gerenciales más importantes entre los ejecutivos, éstos tendrán que tener la capacidad de transmitir a sus colaboradores una sensación de proximidad y de calor humano. Sin embargo, se debe reconocer que en la actualidad y en lo que a estas cualidades se refiere existen grandes carencias en los niveles directivos de las organizaciones. (Navarro, Vladimir. 2015)

Debemos reconocer que las emociones son el motor de cualquier acción, es por ello que debe considerar la posibilidad de invertir en capacitación no solo técnica, sino humana para que así los trabajadores se identifiquen con los objetivos y metas de la empresa, las adoptarán como propios, pondrán todo su empeño por alcanzarlos, los motivará a participar en la toma de decisiones, el beneficio reflejará en el crecimiento y éxito de su empresa.

La inteligencia emocional, se ha convertido en una herramienta fundamental para mejorar la toma de decisiones que impactan de manera positiva o negativa a la empresa. Invertir en capacitación sobre el manejo y aplicación de la inteligencia emocional en su empresa, hará que se mejoren distintas áreas como el de ventas, producción y recursos humanos. Sin duda la clave del éxito personal y profesional, está estrictamente relacionada con el manejo y control de las emociones. (Navarro, Vladimir. 2015)

El manejo de la inteligencia emocional le permitirá desarrollar e incrementar la motivación y persistencia en los proyectos, resistencia a las frustraciones, control de los impulsos, regulación del humor, desarrollo de la empatía y manejo del estrés.

1.2. MARCO EMPIRICO.

1.2.1. Investigaciones Anteriores.

Ruiz Elar (2014), en su investigación “El nivel de inteligencia emocional en los trabajadores del grupo Chiclayo 2014” abordó el estudio utilizando el Índice Coeficiente Emocional ICE - BARON, cuyo instrumento de recojo de información consta de identificar el nivel de inteligencia según sus componentes intrapersonales, interpersonales, adaptabilidad, el manejo del estrés, y el estado de ánimo en general; según áreas laborales, administrativas, operaciones y ventas; de acuerdo al sexo y edad. Participaron en el estudio una población de 160 empleados de ambos sexos los cuales están inscritos en la planilla. ELAR encontró como resultados 65.00% del total de trabajadores en un nivel promedio de inteligencia emocional, seguido de un 20.00% en un nivel bajo; con respecto a los cinco componentes de inteligencia emocional el nivel promedio; fluctuando entre 60.14% y 688.24%; en áreas laborales en el nivel promedio es el que más predomina: entre 60.00% y 72.97%; en cuanto al sexo están en un nivel promedio, femenino 72.22% y masculino 61.32% en lo que respecta a la edad de las personas los que poseen mejor inteligencia emocional están en la edad de 21-40 años.

Otro de los estudios relevantes es el de Zarate Eber (2012), en su investigación “La influencia de la inteligencia emocional y la actitud de los empleados en el ambiente laboral en los trabajadores” estudio aplicado en las organizaciones públicas y privadas del municipio de Mormostenango del departamento de Totonicapán. Cuyo instrumento que se utilizó la prueba psicométrica C.E; test que evalúa y realiza una proyección sobre la inteligencia emocional del individuo aplicada al liderazgo y las organizaciones. Los sujetos que forman la muestra estuvo conformada por 80 personas de ambos sexos, oscilan entre las edades de 18 a 65 años de diversas etnias, religiones, estado civil y puestos diferentes como jefes de tienda, asistentes, cajeros, dependientes y cubre descansos. EBER encontró que si existe influencia de la inteligencia emocional como factor importante dentro de las organizaciones no solo en el ámbito de su comportamiento y ambiente laboral sino también en el desarrollo de sus actividades dentro de las mismas dando como resultado una baja productividad en cuanto a sus funciones y actividades que cada uno efectúa a nivel organizacional. Por este motivo se recomendó realizar actividades dentro del lugar de trabajo que promuevan y estimulen la inteligencia emocional de los colaboradores y así conseguir la efectividad que cada organización persigue.

Por su parte Marcano Raquel (2006), en su investigación de “estudiar la inteligencia emocional en los trabajadores de la empresa de operaciones de producción y exploraciones nacionales (O.P.E.N) S.A en Maturín estado de Monagas, año 2005”, Se utilizó una metodología de acuerdo a los lineamientos establecidos en la investigación de campo orientada hacia el nivel descriptivo; constituido la muestra por una población de 21 personas, utilizando como técnica de recolección de datos el cuestionario, la observación no participante y la recolección de bibliografía. Con esta investigación se pretende dejar tanto a la universidad como a la empresa una herramienta que permita estudiar los factores psico –sociales de la inteligencia emocional como opción representativa para estimular las emociones de manera positiva en el ambiente laboral, así como también brindar un instrumento de que sirva de guía para informar al personal sobre la importancia y el uso de manejo de la inteligencia emocional, para lograr la resolución de conflictos y garantizar el desarrollo óptimo de la empresa, de manera general se llegó a la siguientes conclusiones: se determinó que los factores psico-sociales son los componentes principales que permitirán la planificación, coordinación y ejecución de las actividades para la obtención de beneficios del recurso humano como para la empresa, se plantea la siguientes recomendaciones: capacitar al personal en cuanto a la inteligencia emocional para que su productividad se oriente al éxito profesional y personal.

Escobedo Maria (2013) en su investigación “La Inteligencia Emocional influye directamente en nivel de desempeño de los trabajadores de la empresa Transportes Juvier S.A.C. La empresa Transportes Juvier S. A. C”. Abordo el estudio usando la técnica de la observación y el cuestionario/encuesta para la recolección de la información, el cual consta de 20 interrogantes con tres alternativas de respuesta. Participaron en la investigación 60 trabajadores, tuvo un enfoque cuantitativo. Escobedo encontró, respecto a la Inteligencia Emocional se obtuvo un 63.7 por ciento de los trabajadores muestran un grado de I.E. de LIMITES NORMALES, en relación al desempeño se obtuvo 71 por ciento, ambos valores reflejan niveles medios en su escala correspondiente y además se obtuvo un coeficiente de correlación de Pearson de 0.831 lo cual refiere que existe una influencia directa de la Inteligencia Emocional en el nivel de desempeño de los trabajadores de la Empresa Transportes Juvier S.A.C. Se concluyó según los resultados obtenidos que la empresa ha mostrado que maneja y aplica en cada una de sus labores la Inteligencia Emocional en un grado de Limites Normal. Con

respecto a la hipótesis del diseño de tesis menciono: Si la Inteligencia Emocional influencia en todas nuestras actividades entonces influirá en nuestro desempeño laboral directamente y positivamente.

1.3. MARCO CONTEXTUAL.

1.3.1. Historia del Banco de Crédito del Perú.

En 1941, la familia Romero, propietaria de varias haciendas, adquiere el banco y el 1 de febrero de 1942 se acordó sustituir la antigua denominación social por la de Banco de Crédito del Perú. En la actualidad, el banco está controlado por la familia Romero, siendo Dionisio Romero Paoletti su Presidente, mientras que el actual Gerente General es Walter Bayly Llona.

Así, el Banco Italiano de Lima, el banco más antiguo todavía existente en el país, cerró su eficiente labor después de haber obtenido los más altos resultados de la entonces pequeña banca. Con el propósito de conseguir un mayor peso internacional, el banco decidió instalar sucursales en Nassau (Bahamas) y en Nueva York (Estados Unidos), hecho que lo convirtió en el único banco peruano presente en dos de las plazas financieras más importantes del mundo. La expansión de sus actividades creó la necesidad de una nueva sede para la dirección central. Con ese fin se construyó entre 1989 y 1990 un edificio de 30,000 m², aproximadamente, en el distrito de La Molina en Lima. Luego, con el objetivo de mejorar sus servicios, el banco estableció la Red Nacional de Teleproceso, que a fines de 1988 conectaba casi todas las oficinas del país con el computador central de Lima; asimismo, creó la Cuenta Corriente y Libreta de Ahorro Nacional, e instaló una extensa red de cajeros automáticos.

En 1994, el banco adquirió el Banco Popular de Bolivia, hoy Banco de Crédito de Bolivia. Un año más tarde, con el fin de brindar una atención aún más especializada, creó Credifondo, una nueva empresa subsidiaria dedicada a la promoción de los fondos mutuos; al año siguiente estableció Credileasing, empresa dedicada a la promoción del arrendamiento financiero. Durante el transcurso de la década, la oficina de representación en Santiago de Chile desarrolló una interesante actividad, dado el notable incremento de los capitales chilenos invertidos en empresas peruanas.

La recuperación de los jóvenes talentos que emigraron entre 1970 y 1990 al extranjero, fue otro aspecto importante de esa década. Esos profesionales, sólidamente formados en centros académicos y empresas importantes de los Estados Unidos y Europa, han contribuido a confirmar la imagen que siempre tuvo el BCP: un Banco antiguo con espíritu siempre moderno. En la actualidad, la institución cuenta con 435 agencias, 2 230 cajeros automáticos (ATM), 5,800 agentes BCP y 14.311 empleados; y bancos corresponsales en todo el mundo.

Uno de los ADN de la misión del BCP tiene que ver con el desarrollo de sus colaboradores (promover el éxito de nuestros clientes con soluciones financieras adecuadas para las necesidades, facilitar el desarrollo de nuestros colaboradores, generar valor para accionistas y apoyar el desarrollo del país).

1. PRINCIPIOS.

Satisfacción del cliente, Pasión por las metas, Eficiencia, Gestión del riesgo, Transparencia, Disposición del cambio, Disciplina.

2. PERSONALIDAD.

La personalidad de marca es “el conjunto de cualidades humanas a un nombre de la marca”, lo que es de vital importancia ya que define el modelo en que ella se relaciona con los usuarios, generando percepciones, sensaciones, expectativas y preferenciales (o rechazos). Eso también define a un modelo en que el consumidor o clientes se vincularan con la misma.

CAPITULO II METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION

2.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación se enmarca dentro del enfoque cuantitativo, debido a que usó procedimientos estandarizados (que sean aceptados por una comunidad científica); tales datos se representan numéricamente y son analizados por métodos estadísticos (Hernández, Fernández y Baptista, 2010)

El estudio tuvo un alcance Descriptiva: puesto que busca describir en qué estado se encuentra la Inteligencia Emocional del Personal que labora en la Agencia Sechura del Banco de Crédito del Perú.

2.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.

El diseño usado fue el No Experimental - transaccional, este tipo de diseños no se efectúa manipulación intencional de la variable, lo que hace es escuchar sus percepciones individuales de cada miembro que participa en la investigación. Por lo tanto en el presente estudio lo que se recoge es cómo los trabajadores se autoevalúan en su perfil de Inteligencia Emocional. En cuanto a lo transaccional; puesto que, el estudio de investigación científica, no efectúa el análisis de la realidad y de los participantes en todo el año 2016, sino solamente en un momento determinado, en un tiempo único.

- a) Se obtiene la información del Personal existente en la Agencia Bancaria
- b) Se aplica instrumentos de recolección de datos a los Colaboradores de la Agencia
- c) Se procede a la medición y a la caracterización de las variables determinadas a prioridad.
- d) Obtención y procesamientos de los resultados y hallazgos.

2.3. POBLACIÓN

Por tratarse de una muestra finita en esta investigación se tomara el total de los trabajadores de la Agencia- Sechura del Banco de Crédito del Perú – 2016, la agencia cuenta con un total de 15 trabajadores.

2.4. TECNICA Y RECOLECCION DE DATOS

2.4.1. Técnica

La técnica es el conjunto de reglas y procedimientos que permiten que el investigador establezca relación con el objeto o sujeto de la investigación. En el presente estudio se usaron dos técnicas para la recolección de la información, primero se utilizó el análisis documental, en la cual se recogió información primaria a través de la consulta de diferentes libros, revistas, tesis y artículos científicos. La segunda fuente de consulta utilizada fue secundaria utilizando diferentes obras de referencia relacionadas con la inteligencia emocional,

especialmente se ha usado base de datos estadísticos para evaluar la realidad del problema. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010)

La segunda técnica usada fue la encuesta, es aquella que consiste en medir comportamientos, pensamientos o condiciones objetivas de la existencia de los participantes en una investigación a fin de establecer una o varias relaciones de asociación entre un fenómeno y sus determinantes. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010)

2.4.2. Instrumentos

El instrumento es el mecanismo usado por el investigador para recolectar y registrar la información; estos pueden ser formularios, cuestionarios, pruebas, test, escalas de opinión, listas de chequeo e inventarios.

En la presente investigación se ha usado como instrumento el cuestionario de inteligencia emocional deriva del modelo de la inteligencia emocional del DR: DANIEL GOLEMAN, contiene 25 preguntas, distribuidas de la siguiente manera:

autoconciencia(5:1,2,4,5),autocontrol(5:6,7,8,9,10),motivación,(5:11,12,13,14,15), empatía (5:16,,17,18,19,20), habilidades sociales (5: 21,22,23,24,25), utilizando una escala de Likert.El objetivo de este instrumento es medir la Inteligencia Emocional de las personas.

2.5. TECNICA DE ANALISIS DE DATOS

TECNICA DE ANALISIS DE DATOS	
TECNICAS	INSTRUMENTOS
Análisis cualitativo	a) Organización de datos
	b) Codificación
	c) Frecuencia
Análisis cuantitativo o estadístico	a) Seleccionar software :Excel o SPSS
	b) Estadísticos Descriptivos

Se presentó el proyecto de investigación a la gerencia del banco de crédito del Perú –oficina de Sechura, solicitando el permiso correspondiente para aplicar el instrumento de recojo de información.

Luego ya contando con los test adecuadamente aplicados procederemos a la tabulación de datos para dar alternativas de soluciones sobre el manejo de la inteligencia emocional en los trabajadores del banco de crédito del Perú Oficina Sechura.

Después de su aplicación se vaciaron los datos en cuadros de Excel para luego procesarlos a través del programa SPSS, de tal manera que nos puedan brindar resultados confiables. La investigación se ha trabajado con el 95% de confiabilidad y un 5% de error.

CAPITULO III:

RESULTADO Y DISCUSIÓN.

3.1. RESULTADOS DE LA INVESTIGACION.

La presente investigación realizada en el Banco de Crédito del Perú sede Sechura contiene un cuestionario sobre inteligencia emocional que consta de 25 preguntas, distribuidas en las cinco dimensiones estudiadas.

Cada pregunta tiene cinco niveles de medición (alternativas de respuesta), que van desde la total insatisfacción, hasta la satisfacción total, con valores de 1 al 5 respectivamente.

Teniendo en cuenta que el promedio de la escala es de 3 puntos, las valoraciones sobre este punto, significa valoración positiva; contrariamente, si las percepciones son iguales a 3 puntos, la valoración es aceptable, y si están por debajo del promedio, son valoraciones negativas.

A continuación se presentan los hallazgos de la investigación siguiendo el orden de los objetivos formulados.

3.1.1. Nivel de autoconciencia

Tabla. 1. Percepción de los aspectos de la dimensión autoconciencia promedios.

<u>Ítems</u>	<u>Media</u>	<u>DE</u>
Conciencia Emocional: soy capaz de reconocer mis emociones y sus efectos	2,9	1,0
Valoración adecuada de uno mismo: Conozco mis propias fortalezas y debilidades	2,9	,6
Confianza en uno mismo: Tengo seguridad en la valoración que hago sobre mí mismo/a y sobre mis capacidades	2,9	,6
Tomo decisiones de acuerdo a mis principios	3,0	,8
<u>Actúo de manera ética</u>	<u>3,1</u>	<u>,6</u>

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores

La tabla 1 nos indica que los trabajadores del Banco de Crédito del Perú sede – Sechura, presentan en los elementos de la dimensión autoconciencia promedios cercanos a los 3 puntos, los cuales insinúan que los trabajadores tienen una valoración

aceptable para la conciencia emocional, valoración adecuada de sí mismo, confianza en sí mismo, toma de decisiones de acuerdo a los principios, y actuación ética.

Estos resultados si bien implican un nivel aceptable, sin embargo están lejos de reflejar satisfacción en los trabajadores. Los trabajadores no siempre son capaces de reconocer sus emociones y sus efectos, tampoco conocen mucho de sus propias fortalezas y debilidades, no siempre tienen seguridad en la valoración de lo que hacen sobre sí mismos y sobre sus capacidades, tampoco toman decisiones sobre sus principios y no siempre actúan de manera ética.

3.1.2. Nivel de autocontrol.

Tabla. 2. Percepción de los aspectos de la dimensión de autocontrol.

Ítems	Media	DE
Soy capaz de manejar adecuadamente mis emociones y los impulsos conflictivos	2,7	,7
Soy fiel al criterio de sinceridad e integridad y coherencia personal	3,1	,9
Soy capaz de asumir la responsabilidad de mis propios actos.	2,9	,7
Los actos de descontrol de los clientes pueden perturbar mi autocontrol hacia el cliente	2,9	,6
La emoción del placer ,alegría influye mucho en mi desempeño laboral	2,7	,5

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores

Tabla 2. Se muestra el nivel de autocontrol que presentan los trabajadores del Banco de Crédito del Perú sede – Sechura, se evidencia una valoración aceptable en todos los aspectos, según los promedios cercanos a los 3 puntos, estos resultados indican que los trabajadores no siempre son capaces de manejar adecuadamente sus emociones y los impulsos conflictivos, tampoco son fieles al criterio de sinceridad e integridad y coherencia personal, no siempre son capaces de asumir la responsabilidad de sus propios actos, y los actos de descontrol de los clientes a veces pueden perturbar su autocontrol; tampoco saben manejar satisfactoriamente sus actos de placer y alegría y encaminarlos hacia un mejor desempeño laboral.

3.1.3. Nivel de motivación.

Tabla. 3. Percepción de los aspectos de la dimensión de la motivación.

<u>Ítems</u>	<u>Media</u>	<u>DE</u>
Me suelo esforzar por mejorar o satisfacer un determinado criterio de excelencia o de calidad	3,0	,8
Soy capaz de secundar los objetivos de un grupo u organización	2,7	,8
Suelo estar dispuesto/a actuar cuando se presenta la ocasión	2,9	,8
Suelo ser persistente en la consecución de objetivos a pesar de los obstáculos y los contratiempos.	2,9	,6
Suelo automotivarme cuando las situaciones son difíciles en mi puesto laboral para salir del problema	3,1	,5

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores

Tabla 3. Los resultados que se evidencian respecto a nivel de motivación de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú sede – Sechura, ellos alcanzan promedios cercanos a los 3 puntos en todo los aspectos relacionados a la motivación, lo que indica que los trabajadores no siempre se suelen esforzar para mejorar o satisfacer un determinado criterio de excelencia o de calidad, tampoco son capaces de secundar los objetivos de un grupo u organización y no suelen estar dispuestos a actuar cuando se presenta la ocasión de ser persistentes en los objetivos que presentan; tampoco suelen auto motivarse, cuando se les presenta una situación difícil.

3.1.4. Nivel de empatía.

Tabla. 4. Percepción de los aspectos de la dimensión de empatía.

<u>Ítems</u>	<u>Media</u>	<u>DE</u>
Tengo la capacidad de captar los sentimientos y los puntos de vista de otras personas e interesarme activamente por las cosas que les preocupan.	2,6	,7
Tengo la capacidad de anticiparme , reconocer y satisfacer las necesidades de mis clientes	2,7	,5
Suelo aprovechar las oportunidades que me brindan diferentes tipos de personas.	3,1	,6
Tengo la capacidad de darme cuenta de las corrientes emocionales y de las relaciones de poder subyacentes en un grupo.	3,1	,6
Tengo la capacidad de ayudar a resolver las necesidades de los clientes aunque escapen a mi responsabilidad.	3,1	,6

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores

Tabla 4. Nos indica que los resultados que los trabajadores del Banco de Crédito del Perú sede – Sechura, muestran una valoración aceptable, según lo indican los promedios cercanos a los 3 puntos; estos resultados dejan en claro que los trabajadores no siempre tienen la capacidad de captar los sentimientos y los puntos de vista de otras personas y de interesarse activamente por las cosas que les preocupan; tampoco evidencian una capacidad satisfactoria para anticiparse, reconocer y satisfacer las necesidades de los clientes y no suelen aprovechar las oportunidades que les brindan diferente tipo de personas. Es más, no evidencia una capacidad satisfactoria para darse cuenta de las corrientes emocionales y de las relaciones de poder subyacentes en un grupo y tampoco se evidencia mucha capacidad de ayudar a resolver las necesidades de los clientes, aunque escapen a su responsabilidad.

3.1.5. Nivel de asertividad o habilidades sociales.

Tabla. 5. .-Percepción de los aspectos de la dimensión de asertividad o habilidades sociales.

<u>Ítems</u>	<u>Media</u>	<u>DE</u>
Sé emitir mensajes claros y convincentes	3,1	,8
Suelo tener habilidad para iniciar o dirigir los cambios.	3,2	,9
Habitualmente sé negociar y resolver conflictos interpersonales con mis colegas y clientes	3,1	,5
Habitualmente soy capaz de trabajar con los demás para la consecución de una meta común	3,1	,7
Habitualmente suelo ser capaz de crear la sinergia grupal en la consecución de metas colectivas	2,9	,6

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores

Tabla 5. En cuanto a los aspectos relacionados a la asertividad los trabajadores del Banco de Crédito del Perú sede – Sechura logran promedios cercanos a los 3 puntos, evidenciando una valoración aceptable, pero no satisfactoria sobre los aspectos evaluados. Estos resultados indican que los trabajadores no siempre saben emitir mensajes claros y convincentes, tampoco suelen tener habilidad para iniciar o dirigir los cambios, ni suele negociar y resolver conflictos interpersonales con sus colegas y clientes de manera satisfactoria. Los resultados también indican que los trabajadores, habitualmente son siempre son capaces de trabajar con los demás para la consecución

de una meta común y de ser crear la sinergia grupal en la consecución de metas colectivas.

3.5.6. NIVEL DE INTELIGENCIA EMOCIONAL EXISTENTE EN LOS TRABAJADORES DE LA AGENCIA SECHURA DEL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ.

Tabla. 6. Percepción de los trabajadores por las dimensiones de la inteligencia emocional

Dimensiones	Media	DE
Autoconciencia	2,95	,49
Autocontrol	2,87	,44
Motivación	2,93	,40
Empatía	2,92	,41
Asertividad o Habilidades sociales	3,08	,47
Inteligencia emocional	2,95	,33

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores

De acuerdo a los resultados que se muestran en la Tabla 6, los trabajadores del Banco de Crédito del Perú sede – Sechura, todas las dimensiones de la inteligencia emocional son valoradas de manera aceptable, según lo indican los promedios cercanos a los 3 puntos; sin embargo se observa que la asertividad de los trabajadores es valorada ligeramente mejor que el resto. Estos resultados conducen a una inteligencia emocional aceptable en los trabajadores investigados.

Tabla. 7. -Nivel de inteligencia emocional de los trabajadores por cada aspecto de la inteligencia emocional.

Dimensiones	Insatisfactorio(a)		Aceptable		Satisfactorio(a)		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Autoconciencia	2	13,3%	11	73,3%	2	13,3%	15	100,0%
Autocontrol	4	26,7%	10	66,7%	1	6,7%	15	100,0%
Motivación	3	20,0%	10	66,7%	2	13,3%	15	100,0%
Empatía	3	20,0%	11	73,3%	1	6,7%	15	100,0%
Habilidades sociales	2	13,3%	11	73,3%	2	13,3%	15	100,0%
Inteligencia emocional	0	,0%	15	100,0%	0	,0%	15	100,0%

La Tabla 7, muestra los resultados de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú sede – Sechura desde otra perspectiva; se confirma que la mayoría de trabajadores evidencian un nivel aceptable tanto en la inteligencia emocional, como en toda sus dimensiones; sin embargo se puede observar una cifra ligeramente más alta de trabajadores satisfechos en lo relacionado a la autoconciencia, motivación y habilidades sociales, según se observa en el 13.3%; por el contrario, hay mayor insatisfacción en lo relacionado al autocontrol, motivación y empatía, como se observa en el 26.7%, 20% y 20%, respectivamente

3.2. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.

Con relación al objetivo orientado a estimar el nivel de inteligencia emocional de los trabajadores del Banco de crédito del Perú – sede Sechura en la tabla N° 7 se aprecia que su nivel de inteligencia emocional fue de un nivel aceptable, queriendo decir que los trabajadores la consideran como algo importante en su vida y que les permite adaptarse al ambiente en el que laboran; y así, de esta manera lograr éxito. Los resultados son validados por los aportes de Goleman (1995), quien señala que la inteligencia emocional es una característica de la personalidad de mucha importancia para lograr el éxito, por lo tanto señala que las personas que se encuentran con niveles aceptables son aquellas que pueden adaptarse con facilidad a su entorno, tienen conciencia de sus propias emociones, reconoce los sentimientos de los demás y autorregulan sus emociones para el logro de relaciones positivas. Resultados similares encontró Zarate Eber (2012) en su investigación sobre determinar la influencia de inteligencia emocional y la actitud de los empleados en el ambiente laboral de los trabajadores aplicado en las organizaciones públicas y privadas, determinó, que si existe influencia de la inteligencia emocional como factor determinante dentro de las organizaciones no solo en el ámbito de comportamiento y laboral sino también en el desarrollo de sus actividades dentro de las mismas, dando como resultado una baja productividad; por el cual proponen promover actividades que estimulen la inteligencia emocional de los colaboradores y así conseguir la afectividad que cada organización persigue.

Con relación al objetivo específico orientado a determinar el nivel de autoconciencia nos indica la tabla 2, que los trabajadores se encuentran en un nivel aceptable, sin embargo están un poco lejos de reflejar una satisfacción adecuada es decir que no siempre los trabajadores son capaces de reconocer sus emociones y consecuencias, también muchos de ellos no reconocen sus fortalezas y debilidades, existe cierta inseguridad en el tema de valorarse a sí mismo. Estos resultados concuerdan parcialmente con lo señalado por Fulques, (2000), quien señala que la consciencia emocional o consciencia de uno mismo. Es la capacidad de reconocer un sentimiento en el mismo momento en que surge, es decir, ser consciente de los propios estados internos, de los recursos y de las intuiciones y por su parte Goleman, menciona que constituye una competencia personal que estipula la forma en la cual el sujeto se relaciona consigo mismo, y a la vez está influida por el factor social. En cuanto estudios similares Ruiz, (2014) en su investigación “El nivel de inteligencia emocional en los trabajadores del grupo Chiclayo 2014” encontró como resultados 65.00% del total de trabajadores en un nivel promedio de inteligencia emocional, y en el componente autoconciencia el promedio fue de 60.14%.

Respecto al nivel de autocontrol que presentan los trabajadores del Banco de Crédito del Perú sede – Sechura, se evidencia una valoración aceptable en el 66.7% de los trabajadores, esto quiere decir que los trabajadores no siempre son capaces de manejar adecuadamente sus emociones y los impulsos conflictivos, no siempre son capaces de asumir la responsabilidad de sus propios actos. Estos resultados concuerdan parcialmente con lo señalado por Goleman (2004) y Fulques, (2000), que el autocontrol es vigilar los impulsos y las emociones, mantener patrones adecuados de honestidad e integridad, asumir las responsabilidades del desempeño profesional, situaciones que no siempre son mostrados por los trabajadores, esto podría generar conflictos tanto con sus propios compañeros y clientes de la institución llevándolos a no manejar los conflictos que se presentan en el transcurso de su atención al cliente. Al respecto Marcano Raquel (2006), en su investigación de “estudiar la inteligencia emocional en los trabajadores de la empresa de operaciones de producción y exploraciones nacionales (O.P.E.N) S.A en Maturín estado de Monagas, se llegó a la siguientes conclusiones: que los factores psico-sociales son los componentes principales que permitirán la planificación, coordinación y ejecución de las actividades para la obtención de beneficios del recurso humano como para la empresa, se plantea la

siguientes recomendaciones: capacitar al personal en cuanto a la inteligencia emocional para que su productividad se oriente al éxito profesional y personal.

Respecto a la motivación, Goleman, (2004), señala que es una tendencia emocional que guían y facilitan la obtención del éxito de nuestra vida; dentro de las cuales se determina cuatro aptitudes presente: a) Afán del triunfo: mejorar y tener excelencia. b) Compromiso: tener metas. c) Iniciativa: aprovechar las oportunidades. d) Optimismo: buscar siempre la mejor manera de enfrentar los obstáculos. Estas características importantes que deben tener los trabajadores, no se evidencia del todo en los colaboradores del Banco de Crédito del Perú sede – Sechura, ya que los resultados alcanzan promedios cercanos a los 3 puntos, lo que indica que los trabajadores no siempre se suelen esforzar para mejorar o satisfacer un determinado criterio de excelencia o de calidad, tampoco son capaces de secundar los objetivos de un grupo u organización y no suelen estar dispuestos a actuar cuando se presenta la ocasión de ser persistentes en los objetivos que presentan; tampoco suelen auto motivarse, cuando se les presenta una situación difícil. Resultados similares encontró Escobedo Maria (2013) en su investigación “La Inteligencia Emocional influye directamente en nivel de desempeño de los trabajadores de la empresa Transportes Juvier S.A.C”. Escobedo encontró, respecto a la Inteligencia Emocional se obtuvo un 63.7 por ciento de los trabajadores muestran un grado de I.E. de LIMITES NORMALES. La Inteligencia Emocional influencia en todas nuestras actividades entonces influirá en nuestro desempeño laboral directamente y positivamente.

En cuanto a la empatía, los resultados que los trabajadores del Banco de Crédito del Perú sede – Sechura, muestran una valoración aceptable, es decir no siempre tienen la capacidad de captar los sentimientos y los puntos de vista de otras personas y de interesarse activamente por las cosas que les preocupan, Goleman, hace referencia a la empatía como la capacidad de entender e interpretar correctamente las actitudes y los sentimientos de los demás, para así anticipar y predecir el comportamiento de las personas con las cuales interactúa. Implica darse cuenta de las necesidades de desarrollo de los demás; según los resultados de esta investigación, no todos los trabajadores tienen totalmente desarrollada esta habilidad emocional, a pesar de mostrar una actitud aceptable, es importante que se desarrolle al máximo; ya que es la empatía que hace al ser humano más comprensible a las necesidades del otro y en el caso de los trabajadores

del Banco de Crédito, pues podrán ayudar a resolver la problemática de manera positiva a sus clientes.

En relación a las habilidades sociales o asertividad los trabajadores del Banco de Crédito del Perú sede – Sechura logran promedios cercanos a los 3 puntos, estos resultados indican que los trabajadores no siempre saben emitir mensajes claros y convincentes, tampoco suelen tener habilidad para iniciar o dirigir los cambios, ni suele negociar y resolver conflictos interpersonales con sus colegas y clientes de manera satisfactoria. Goleman (2004), considera que la Habilidad Social se fundamenta en la amistad y el trabajo en equipo, que requiere un intercambio de prestaciones y contraprestaciones para interpretar en forma correcta las señales emocionales; estos aspectos se encuentran de manera aceptable en los colaboradores del Banco. Los resultados también indican que los trabajadores, habitualmente son capaces de trabajar con los demás para la obtención de una meta común y de crear la sinergia grupal en la consecución de metas colectivas.

Finalmente el análisis general acerca del estudio de inteligencia emocional de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú – sede Sechura refleja que tienen un nivel aceptable en relación con el manejo de emociones, que es el eje principal de esta investigación ya que de ello dependerá la resolución de conflictos, manejo de personas y sobre todo el crecimiento laboral, profesional, personal y lo importante el crecimiento y posicionamiento de la empresa,

CONCLUSIONES.

1) La presente tesis tuvo como objetivo principal conocer el nivel de inteligencia emocional existente en los trabajadores de la Agencia Sechura del Banco de Crédito del Perú. A raíz de la aplicación de la encuesta realizada a los 15 trabajadores de dicha entidad bancaria, se logró obtener que el 100% de ellos tienen un nivel de inteligencia emocional aceptable; es decir, que según lo manifestado en la teoría planteada por el Dr. Daniel Goleman, cada uno de ellos tiene la capacidad para adaptarse a las situaciones que se presentan y actuar de manera adecuada, si es que ellos se lo proponen. Cabe resaltar que tienen el potencial para aprender diferentes habilidades prácticas como saber ponerse en el lugar de los demás, controlar los impulsos, mostrar empatía y pensar antes de actuar de forma correcta.

2) Como primer objetivo específico se propuso estimar el nivel de autoconciencia existente en los trabajadores del banco, del cual se halló que el 73,3% ellos muestra un nivel aceptable de autoconciencia, es decir que la mayoría de trabajadores tiene la capacidad para actuar de manera consciente ante las situaciones que se les puede presentar en el día a día. Sin embargo preocupa la existencia de un 13.3% de trabajadores insatisfechos, pues demuestra que tienen el nivel de autoconciencia bajo o circunstancialmente suprimido.

3) Como siguiente objetivos encontramos que el nivel de autocontrol encontrado en los trabajadores fue aceptable en el 66.7%, es decir que la mayoría de trabajadores maneja de manera aceptable sus emociones y se hace responsable por su comportamiento.

4) En cuanto al objetivo sobre el nivel de motivación en los trabajadores, encontramos que un 66,7% tiene un nivel de aceptación, es decir de manera regular suele esforzarse para lograr la calidad, está dispuesto a actuar de manera adecuada y ser persistente en el logro de sus metas, pero por otro lado el 20.0% tiene una mayor insatisfecho a lo que concierne la motivación en la agencia de Sechura- banco de crédito del Perú, nos da a conocer que no todos los trabajadores se sienten bien en el área de su trabajo.

5) Dentro de este punto tenemos que estimar el nivel de empatía existente en los trabajadores como resultado se obtuvo que 20.0% de ellos se encuentran en un estado de insatisfacción, es decir no son capaces de ponerse en la posición del otro. Por otro lado el 73,7% se ubican en un nivel aceptable, es decir hacen el esfuerzo por entender a la otra persona y ayudarlo a resolver sus dificultades.

6) Con respecto a la estimación del nivel de habilidades sociales existente en los trabajadores observamos que tiene un nivel de 73.3% aceptable es decir que ellos si se relacionan adecuadamente con sus compañeros de trabajo.

RECOMENDACIONES

La inteligencia emocional nos permite tomar conciencia de todas las decisiones interiores que nos enriquecen y a veces nos juegan en contra al manejar situaciones que se presentan en el día a día.

Como recomendaciones logradas para los trabajadores del Banco de Crédito del Perú tenemos:

- 1) Se recomienda a los superiores delegar funciones a los subordinados, dándole oportunidades de manejar y controlar a un grupo para que así adopten actitudes de liderazgo.
- 2) Facilitar a los trabajadores la oportunidad de participar en la toma de decisiones por parte del gerente y responsables y así incentivarlos a mantener un equilibrio entre la lógica y lo emocional para así tomar decisiones acertadas.
- 3) Reforzar reuniones de tipo informales que permitan la interacción entre los compañeros.
- 4) Fomentar talleres, reuniones y charlas donde promuevan la importancia de la inteligencia emocional en el cumplimiento de sus labores.
- 5) Se recomienda al personal a controlar y manejar sus actitudes personales en cada situación que se les presente.
- 6) Tener un buen manejo de habilidades de comunicación ayudaría a fijarte bien en posiciones corporales de los demás cuando están ante ti. Las expresiones a veces dicen más que las palabras.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

Alan, Chapman. (Junio de 2011). *Inteligencia Emocional*. Obtenido de http://www.degerencia.com/articulo/inteligencia_emocional

BCP,V.(s.f.).www.viabcp.com/wps/portal/viabcpp/nuestrobanco/nuestro-bancodetalle/nuestro-banco-estatico/!ut/p/b1/vVLJkptADP2WfICHbpZuO.
Obtenido de www.viabcp.com/wps/portal/viabcpp/nuestrobanco/nuestro-bancodetalle/nuestro-banco-estatico/!ut/p/b1/vVLJkptADP2WfICHbpZuO

Baron. (s.f.). <http://www.lauracoaching.com/entrevista-al-dr-reuven-bar-on-experto-en-inteligencia-emocional/#sthash.WB8TFGIQ.dpuf>. Obtenido de <http://www.lauracoaching.com/entrevista-al-dr-reuven-bar-on-experto-en-inteligencia-emocional/#sthash.WB8TFGIQ.dpuf>

Chapman Alan (2011). *Inteligencia Emocional*. Obtenido de http://www.degerencia.com/articulo/inteligencia_emocional.

Escobedo Maria (2013), *Inteligencia Emocional de los Trabajadores de la Empresa Transporte Juvier Sac y Desempeño Laboral*. Huamachuco: URI: <http://dspace.unitru.edu.pe/xmlui/handle/123456789/316>.

Fulquez Sandra (2000), *La inteligencia emocional y el ajuste psicológico: un estudio transcultural*. INTERNET.

Giménez; Mariano García; Sara (2010). *La Inteligencia Emocional y sus principales Modelos: Propuestas de un Modelo Integrador*.
Obtenido de http://www.cepcuevasolula.es/espinal/articulos/ESPIRAL_VOL_3_N_6_ART_4.pdf

Goleman Daniel (2004), *Inteligencia Emocional*. Santafé de Bogotá. Pg 3-397.

Goleman Daniel (2013), *Inteligencia Emocional*.

<https://sobretodolavida.com/2013/07/03/la-inteligencia-emocional-segungoleman/>.

Goleman Daniel (2013), ensayos. Obtenido de © Daniel Goleman / Hay Group:

<http://www.joseacontreras.net/promemp/lider00.htm>

Hernández S. R., Fernández C. C. y Baptista L. P. (2010) *Metodología de la investigación*, quinta edición. México, editorial Mc Graw Hill.

Howard Gardner (2014), *Inteligencias Múltiples*. Colombia.

Marcano Raquel (2006), Estudio de la Inteligencia Emocional de los Empleados de la Empresa de Operaciones de Producción y Exploración Nacionales (O.P.E.N) S.A Sucursal Maturin Estado de Monagas 2005. Monagas: Universidad de Oriente N Ugleo De Monagas.

Navarro Vladimir (2015), *Desarrollo de la Psicología III*. Universidad Alas Peruanas.

Ruiz Elar (2014), *Nivel de inteligencia emocional en los trabajadores del grupo empresarial Chiclayo*. Obtenido de biblioteca de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.

Zarate Eber (2012). *Inteligencia Emocional y la Actitud de los Colaboradores en el Ambiente Laboral*. Quetzaltenango: Universidad Rafael Landivar Facultad de Humanidades.

ANEXOS



**CUESTIONARIO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL (DANIEL GOLEMAN)
APLICARSE A LOS TRABAJADORES DEL BANCO DE CREDITO DEL PERU**

1.- DATOS GENERALES:

Tiempo de trabajo:

2- INFORMACION ESPECÍFICA: Estimado trabajador le agradeceremos nos responda con total sinceridad la alternativa que considere pertinente y adecuada.

1= Totalmente Insatisfecho

2= Insatisfecho

3= Aceptable

4= Satisfecho

5= Totalmente Satisfecho

I	DIMENSION AUTOCONSCIENCIA	1	2	3	4	5
1	Conciencia Emocional: Soy capaz de reconocer mis emociones y sus efectos					
2	Valoración adecuada de uno mismo: Conozco mis propias fortalezas y debilidades					
3	Confianza en uno misma: Tengo seguridad en la valoración que hago sobre mí mismo/a y sobre mis capacidades					
4	Soy consciente de la manera como me califico.					
5	.Actúo De Manera Ética					
II	DIMENSION AUTOCONTROL					
6	Soy capaz de manejar adecuadamente mis emociones y los impulsos conflictivos					
7	Soy fiel al criterio de sinceridad e integridad y coherencia personal					
8	Soy capaz de asumir la responsabilidad de mis propios actos.					
9	los actos de descontrol de los clientes pueden perturbar mi autocontrol hacia el cliente					
10	La emoción del placer ,alegría influye mucho en mi desempeño laboral					
III	DIMENSION MOTIVACION					

11	Me suelo esforzar por mejorar o satisfacer un determinado criterio de excelencia o de calidad					
12	Soy capaz de secundar los objetivos de un grupo u organización					
13	Suelo estar dispuesto/a para actuar cuando se presenta la ocasión					
14	Suelo ser persistente en la consecución de objetivos a pesar de los obstáculos y los contratiempos.					
15	Suelo automotivarme cuando las situaciones son difíciles en mi puesto laboral para salir del problema					
IV	DIMENSION EMPATIA					
16	Tengo la capacidad de captar los sentimientos y los puntos de vista de otras personas e interesarme activamente por las cosas que les preocupan.					
17	Tengo la capacidad de anticiparme , reconocer y satisfacer las necesidades de mis clientes					
18	Suelo aprovechar las oportunidades que me brindan diferentes tipos de personas.					
19	Tengo la capacidad de darme cuenta de las corrientes emocionales y de las relaciones de poder subyacentes en un grupo.					
20	Tengo la capacidad de ayudar a resolver las necesidades de los clientes aunque escapen a mi responsabilidad.					
V	DIMENSION HABILIDADES SOCIALES					
21	Sé emitir mensajes claros y convincentes					
22	Suelo tener habilidad para iniciar o dirigir los cambios.					
23	Habitualmente sé negociar y resolver conflictos interpersonales con mis colegas y clientes					
24	Habitualmente soy capaz de trabajar con los demás para la consecución de una meta común					
25	Habitualmente suelo ser capaz de crear la sinergia grupal en la consecución de metas colectivas					

FUENTE: Jacobo Reyes Martos
CUESTIONARIO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL.
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA.
PRÁCTICAS DE INTELIGENCIA-(2009)

